

EL MERCURIO

www.emol.com

Santiago de Chile, sábado 2 de septiembre de 2006, actualizado a las 7:46 hrs.

Secciones	Inicio	Revistas	Clasificados	Ediciones Anteriores	BuscAvisos	Ayuda
Editorial	ECONOMÍA Y NEGOCIOS					
Nacional	Sábado 2 de septiembre de 2006					
Claves	Compradores. Reforma legal de 2004 facilita creación de asociaciones:					
Internacional	La revolución de los consumidores					
Economía y Negocios	Magdalena Winter D.					
Deportes	De las 21 asociaciones inscritas en el Sernac, las más poderosas son Conadecus, Odecu y Anadeus. Pero cada día aparece una nueva. Porque sólo se requieren 25 personas e informar en el Ministerio de Economía y en el Diario Oficial para crear una, además de tener algo por qué alegrar.					
Vida Social	Magdalena Winter D.					
Actividad Cultural	Hace unos meses, un cementerio local publicitó un nuevo producto: ataúdes con botones de alarma, para evitar el caso de personas vivas enterradas por equivocación. La propaganda, que llamó fuertemente la atención de la opinión pública, terminó siendo falsa.					
Espectáculos	Según la Asociación de Consumidores de Asistencia Mortuoria (Acam), que realizó una investigación al respecto, no pasó de ser un caso más de publicidad engañosa que buscaba "atraer prensa", debido a que el cementerio estaba en venta.					
Internet	Nichos más pequeños que las urnas, cementerios-parque que tienen depósitos de agua que pudren los féretros, cobros injustificados, jubilados que son enterrados en ataúdes en que la lata es usada y lleva una marca de atún por el otro lado, son sólo algunos de los casos delatados por esta agrupación.					
Ciencia y Tecnología	"En Chile, el movimiento de consumidores no es específico, por lo que nosotros quisimos buscar un aspecto en que los consumidores estuviesen más desvalidos", explica Edmundo Vidal, secretario de Acam.					
Vida y Salud	Como esta asociación, son muchas las que han aparecido en el último tiempo. Si antes de la reforma de 2004 a la Ley del Consumidor había sólo dos de estos organismos inscritos en el Sernac, hoy suman 21. Sólo el miércoles de la semana pasada aparecía en el Diario Oficial la constitución de uno nuevo.					
Línea directa	"El tema de la protección de los consumidores se ha instalado cada vez más fuerte en la agenda", confirma Eduardo Engel, economista y profesor de la Universidad de Yale.					
Reportajes	Prueba de que ha ido tomando vuelo es la proliferación de asociaciones de consumidores, la aparición de las primeras demandas colectivas y el posicionamiento que ha tenido este tema en los medios. Programas como Contacto e Informe Especial han emitido esta temporada numerosos reportajes sobre la materia, como el capítulo dedicado a los talleres mecánicos y a los servicios privados de ambulancias.					
Artes y Letras	El boom de las asociaciones					
Blogs	Esta fuerte arremetida de los consumidores en la agenda pública ha irritado a					
Noticias en fotos						
Opinión						
Cartas al Director						
Foros						
Encuestas						
Otros Servicios						
El Tiempo						
Defunciones						
Ediciones anteriores						
Puzzle						
Imagen portada						
Suscripciones						
Empleos						
Productos especiales						
Contratar publicidad						
Club de Lectores						
Clase Ejecutiva						
El Mercurio - Aguilar						
Alternativas						
Académicas						

HERRAMIENTAS

ENVIAR POR MAIL

IMPRESION AMISTOSA

MÁS IMÁGENES

Servicios El Mercurio

Suscripciones:

Suscríbese a El Mercurio vía Internet y acceda a exclusivos descuentos.

InfoMercurio:

Todos los artículos publicados en El Mercurio desde 1900.

Club de Lectores:

Conozca los beneficios que tenemos para mostrar.

más de alguno. De hecho, la emisión de Informe Especial en que apareció la empresa de ambulancias Help motivó el retiro de la publicidad de Banmédica del canal estatal.

Los requisitos para formar una agrupación son muy simples. Se requiere reunir ante notario a 25 personas naturales o cuatro jurídicas, dejar tres copias del acta constitutiva en el Ministerio de Economía y publicar un resumen en el Diario Oficial.

Así, los jubilados de Carabineros, de Investigaciones, del Registro Civil y de Gendarmería ya crearon su propia agrupación. También un grupo de personas de la comuna Pedro Aguirre Cerda formó hace siete meses una organización de consumidores de las poblaciones La Victoria y San Joaquín Poniente. "La gente de las poblaciones necesita informarse sobre la ley del consumidor, porque existe un abuso por parte de las grandes empresas", comenta su presidenta, Gloria Rodríguez.

En Concepción, un grupo de 50 jóvenes de colegios y liceos se agruparon en torno a una federación que reúne nueve organizaciones (Fojucc). En estos momentos, la fundación Avina se ha comprometido a apoyarlos para convertirse en una asociación de consumidores como tal, para lo cual deben tener al menos 25 socios sobre los 18 años, explica su presidente, Pablo Rodríguez.

Pese al incremento en el número de estos grupos, son tres los que tienen mayor presencia pública: La Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus), que funciona desde 1996 es uno de ellos. Sus dirigentes presentaron la primera demanda colectiva contra BancoEstado, por cobros indebidos y junto al Sernac participaron en la acción de clase ganada contra siete multitiendas. Actualmente están presentes en una demanda contra una empresa de aguas sanitarias en la Región del Maule (VII).

La Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (Odecu) es también una de las más conocidas por sus estudios sobre los aceites, el azúcar en los cereales y otros. En 2005 se optó por profesionalizar sus servicios, contratando personal y cobrando por la atención. Esta entidad edita la revista Derechos Consumados y está empujando dos demandas colectivas. Una contra el Serviu de la IX Región, por mala calidad de viviendas, y otra contra el Metro, por el beneficio del 20+1.

Por último, también se encuentra la Asociación Nacional de Defensa de los Derechos de los Usuarios de la Salud y Previsión (Anadeus), que ha entablado una demanda colectiva contra VTR.

¿No serán muchas?

¿Se justifica la existencia de tantas asociaciones? "La ley persigue que haya tantos ojos mirando lo que está pasando como sea posible", explica el abogado Matías Cortés.

Sobre lo que no existe consenso es acerca de los fondos concursables que entrega el Sernac a estas agrupaciones, que constituye parte importante de su financiamiento. Este año se dieron \$100 millones para 25 proyectos, de 45 presentados.

"Los peligros o riesgos son muchos. El Estado podría manipular políticamente a muchas personas o electores por esta vía", opina el abogado Cristián García-Huidobro.

De hecho, hay quienes acusan a Conadecus de "politizada", por su gran número de militantes socialistas. Sin embargo, en la agrupación se defienden. "Tenemos gente de todos los partidos políticos, y nunca jamás hemos hecho una declaración política".

Francisco Fernández:
Pionero del tema

Si hay un nombre que se repite en el mundo de los defensores de los consumidores es el del abogado socialista Francisco Fernández. Los dirigentes le reconocen ser uno de los grandes promotores de este tema, al que contribuyó desde sus distintos cargos: Fue director del Sernac entre 1993 y

1998, Fiscal Nacional Económico durante el gobierno de Ricardo Lagos y presidente de la comisión defensora del ciudadano. La semana pasada asumió como ministro del Tribunal Constitucional.

El brazo estatal

El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) es como lo han llamado algunos, el "partido" de los consumidores. Vela directamente por que se respeten sus derechos y para esto cuenta con el programa Sernac Facilita, que consiste en una ventanilla única con tres canales -internet, teléfono y sucursales- para presentar reclamos, sugerencias o preguntas sobre consumo.

Cuando se cumplen 16 años desde la creación del Sernac, variados han sido los avances en el ámbito de la protección a los consumidores. "Hoy un 79% de los consumidores está dispuesto a reclamar al proveedor que vulnera sus derechos y un 57% deja de comprar por esta causa", afirman en esta institución. De hecho, las soluciones colectivas han logrado un total de US\$ 45 millones a favor de los consumidores desde la reforma a la Ley del Consumidor de 2004.

Sin embargo, no todo son flores. El abogado Matías Cortés, experto en acciones de clase, explica que aún falta bastante por avanzar. Critica el manejo poco transparente que tuvo el Sernac en la demanda colectiva que ganó contra siete multitiendas. "Nadie sabe cuánto se pagó a los abogados que asesoraron al Sernac contra las multitiendas, ni si les pagó el Sernac o las casas comerciales. Esto fue sin ningún proceso de postulación pública", dice el abogado.

La otra institución que indirectamente cubre estos temas es la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas, más comúnmente conocida como comisión defensora del ciudadano. Aunque no vela por los derechos de los consumidores, sino de los ciudadanos en su relación con las instituciones públicas, finalmente aparece como la contraparte del Sernac en el sector público. Además, de aprobarse el proyecto que crea el Defensor del Ciudadano -actualmente es sólo una comisión asesora de la presidencia- tendrá atribuciones para fiscalizar a empresas privadas que brinden servicios básicos como telefonía y agua.